



Caracterización de la Oferta de Alojamiento para el Segmento de turismo vacacional –
Especialmente en Alojamiento Rural, en el municipio de Pereira y Dosquebradas Cotelco
capítulo Risaralda.

Jenifer Burgos Castañeda

Universidad Tecnológica de Pereira

Facultad Ciencias Ambientales

Programa Administración del Turismo Sostenible

Pereira- Risaralda

2018

Caracterización de la Oferta de Alojamiento para el Segmento de turismo vacacional –
Especialmente en Alojamiento Rural, en el municipio de Pereira y Dosquebradas Cotelco
capítulo Risaralda.

Jenifer Burgos Castañeda

Universidad Tecnológica de Pereira

Presentado para optar al título de:
Administración de Turismo Sostenible

Docente o tutor

Paula Andrea Arango Pulgarin

Facultad Ciencias Ambientales

Programa Administración del Turismo Sostenible

Pereira- Risaralda

2018

Nota de aceptación:

Paula Andrea Arango Pulgarin

Director Trabajo de Grado

Pereira – Risaralda Julio del 2018

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por permitirme llegar hasta a terminar una etapa más en mi vida.

A mi familia por ser el pilar y ejemplo a seguir, a mi madre por ser esa persona insistente he inspirarme cada día por ser una mejor persona.

A la escuela de turismo sostenible de la universidad tecnológica de Pereira por formarnos en profesionales de turismo sostenible.

A la profesora Paula Andrea por ser mi directora de práctica y profesora en esta investigación.

En general a la asociación de hoteleros y turística de Colombia Cotelco por permitirme realizar mi práctica empresarial muchas gracias.

DEDICATORIA

Primero a Dios y a la virgen María por permitirme llegar a este punto y obtener un logro más en mi vida, dándole un punto final a un camino que comencé hace 8 años.

Segundo a mi madre por ser la mujer que me inspira a salir a adelante y meda una razón por ser cada día mejor persona a mi madrina porque es mi tercera mama y un ángel que Dios puso en mi camino gracias por estar siempre hay para mí, a mis hermanos por ser mis tres mayores ejemplos a seguir tanto en lo profesional como en lo laboral los amo.

Tercero a la universidad pero más a mis profesores por haberme dado el conocimiento que yo y mis compañeros nos llevamos para ser mejores personas y profesionales en nuestros campos laborales.

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 12 |
| MARCO CONCEPTUAL..... | 13 |
| Alojamiento rural:..... | 13 |
| Áreas verdes..... | 13 |
| Cliente: | 13 |
| Comedor: | 13 |
| Establecimiento de alojamiento y hospedaje: | 13 |
| Habitación:..... | 13 |
| Hotel:..... | 13 |
| Huéspedes:..... | 14 |
| Registro y acomodación: | 14 |
| Reserva garantizada: | 14 |
| Restaurante o establecimiento:..... | 14 |
| Seguro de huéspedes:..... | 14 |
| OBJETIVOS..... | 15 |
| Objetivos específicos: | 15 |
| MARCOL LEGAL..... | 16 |
| DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN | 20 |
| EVALUACIÓN..... | 21 |
| EDIFICACIÓN | 22 |
| RECEPCIÓN | 23 |
| RESERVAS..... | 24 |
| BAÑOS PÚBLICOS..... | 25 |
| AREA DE COCINA Y RESTAURANTE..... | 26 |
| HABITACIONES Y BAÑOS..... | 28 |
| BAÑOS HABITACIÓN..... | 29 |
| ROPA DE CAMA | 30 |
| SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO | 30 |

| | |
|----------------------|----|
| PERSONAL..... | 31 |
| OTROS SERVICIOS..... | 32 |
| CONCLUSIONES..... | 32 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 34 |

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1: PONDERACIÓN DE LA ACOMODACIÓN</i> | 20 |
| <i>Tabla 2: PONDERACIÓN DE SERVICIOS</i> | 21 |
| <i>Tabla 3: EVALUACIÓN</i> | 22 |
| <i>Tabla 4 . EDIFICACIÓN</i> | 23 |
| <i>Tabla 5 RECEPCIÓN.</i> | 24 |
| <i>Tabla 6.RESERVAS.</i> | 25 |
| <i>Tabla 7.BAÑOS PÚBLICOS.</i> | 25 |
| <i>Tabla 8. AREA DE COCINA</i> | 26 |
| <i>Tabla 9.RESTAURANTE Y/ COMEDOR</i> | 27 |
| <i>Tabla 10. HABITACIONES</i> | 28 |
| <i>Tabla 11. ROPA DE CAMA</i> | 30 |
| <i>Tabla 12.SEGURIDAD</i> | 31 |
| <i>Tabla 13.ZONA DE MANTENIMIENTO</i> | 31 |
| <i>Tabla 14.PERSONAL</i> | 32 |

RESUMEN

Esta investigación fue realizada por un estudiante de último semestre de la carrera de administración del turismo sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira en conjunto con la asociación hotelera y turística de Colombia Cotelco capítulo Risaralda el objetivo de la investigación es realizar la caracterización de la oferta de alojamiento para el segmento vacacional – especialmente en alojamiento rural en los municipios de Pereira y Dosquebradas.

Se indagó sobre la capacidad y servicios que tiene las fincas y hoteles para ofrecer a sus visitantes o turistas, donde los establecimientos investigados fueron 46, dentro de los cuales el 54% son fincas, las cuales cuentan con los servicios necesarios para la prestación del pernoctación y alojamiento donde cada una de ellas cuentan con los servicios vitales que se prestan en vivienda, la cual es alquilada por días o semanas para un grupo de familiar o empresarial y el 46% son hoteles, los cuales prestan los servicios de pernoctación y restaurante más personalizado donde el cliente no tiene que preparar sus propios alimentos.

Esta investigación es realizada utilizando la Norma técnica sectorial NTSH 008 “alojamiento rurales requisitos de planta y servicios”. La cual se encarga de verificar que la planta y los servicios de cada uno de los establecimientos rurales sean prestados con la calidad que merecen sus visitantes.

Termina con las conclusiones las cuales dan el cierre a la investigación realizada durante este semestre.

Palabras claves: investigación, alojamiento rural, oferta, capacidad, norma.

ABSTRACT

This research was carried out by a student of the last semester of the career of administration of sustainable tourism of the Technological University of Pereira in conjunction with the hotel and tourism association of Colombia Cotelco Risaralda chapter the objective of the research is to make the characterization of the offer of accommodation for the holiday segment - especially in rural accommodation in the municipalities of Pereira and Dosquebradas.

We inquired about the capacity and services that the farms and hotels have to offer to their visitors or tourists, where the surveyed establishments were 46, among which 54% are farms, which have the necessary services for the provision of the overnight stay. and lodging where each of them have the vital services provided in housing, which is rented for days or weeks for a family or business group and 46% are hotels, which provide the services of overnight and restaurant more customized where the client does not have to prepare their own food.

This research is carried out using the Sectoral Technical Standard NTSH 008 "rural housing plant and service requirements". This is in charge of verifying that the plant and the services of each one of the rural establishments are rendered with the quality that their visitors deserve.

It ends with the conclusions which give closure to the research carried out during this semester.

Keywords: research, rural accommodation, supply, capacity, norm.

INTRODUCCIÓN

La industria del turismo en el eje cafetero ha crecido desde que fue declarado por la UNESCO patrimonio de la humanidad en el año 2011, de acuerdo a los 17 atributos con los cuales fueron calificados cada uno de los 47 municipios que hacen parte de este proceso de la declaratoria.

El Eje Cafetero es un emblema del país. Ser una de las regiones de mayor producción cafetera y tener espectaculares paisajes con fincas y siembras de café, parques naturales y nevados, la han ubicado entre las zonas turísticas favoritas de los colombianos (TIEMPO, 2018) se ha impulsado más a nivel nacional como internacional en el mercado turístico la región. Debido a esto una parte de los caficultores y dueños de fincas cafetaleras comenzaron a involucrarse en este nicho de mercado volviendo su finca no solo productora de café sino que también recibiendo turistas que llegan a observar de cerca la vida cotidiana de nuestros campesinos y el proceso del café.

Por lo tanto se incrementó la llegada de turistas extranjeros y nacionales, con relación a esto, se realizó el siguiente estudio mediante fuentes secundarias por parte de las plataformas de booking, airbnb, despegar.com, Facebook, expedia.es y las propias páginas oficiales de cada uno de los establecimientos turísticos donde se observó que de los 46 establecimientos investigados solo el 39% de ellos tienen su propia página oficial.

Con el fin de dar cumplimiento a la norma técnica sectorial que los rige que es la NTSH 008 “alojamiento rural” el establecimientos debe adoptar los requisitos que se encuentran en el documento establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, el cual promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo (ministerio del comercio, 2006) este documento fue realizado para evidenciar los diferentes establecimientos de alojamiento y hospedaje rural que se encuentran en la formalidad e informalidad para la prestan el servicio a los turistas o visitantes que llegan a la región sea por ocio o por negocios donde la decisión de acceder este tipo de alojamiento el cual es más privada y les permite compartir más en familia.

JUSTIFICACIÓN

La investigación está centrada en conocer y saber si todos los requisitos que se encuentran dentro de la normatividad NTSH008 alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios están siendo adoptados por los establecimientos que se encuentran en la zona rural de los municipios de Pereira y Dosquebradas, debido a que es uno de los tipos de alojamientos más buscados en temporada de vacaciones y decembrinas, se observó que varios de los establecimientos no son manejados con nombre propio los cuales son nombrados con indicaciones y no con el nombre que aparece registrado en el registro mercantil o registro nacional de turismo

Tras la investigación no hubo mucha información secundaria en la plataforma virtual para la búsqueda de los servicios e instalaciones en los alojamientos turísticos, debido a esto se indagó por fuente primaria realizando entrevistas por medio telefónica y chat en línea.

Se realiza con el fin de conocer la oferta turística que hay en los municipios de Pereira y Dosquebradas, en los alojamientos rurales turísticos vacacionales ya que en esta época es uno de los alojamientos más buscados por grupos familiares, amigos y empresariales para realizar actividades o integración de grupo, también es muy utilizado para la realización de eventos como lo son cumpleaños o matrimonios.

MARCO CONCEPTUAL

Para la investigación se tiene en cuenta:

Alojamiento rural:

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (ministerio del comercio, 2006)

Áreas verdes

aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores pero en cualquier caso hacen parte del conjunto de la edificación. (ministerio del comercio, 2006)

Cliente:

Persona natural o jurídica que recibe un servicio (ministerio del comercio, 2006).

Comedor:

Espacio del restaurante cuya destinación es para el suministro, consumo y servicio de los alimentos y bebidas expendidos por el establecimiento. (ministerio del comercio, 2006)

Establecimiento de alojamiento y hospedaje:

Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje. (ministerio de comercio, Guía para prestadores turísticos)

Habitación:

Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice el establecimiento. (ministerio del comercio, 2006)

Hotel:

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad privadas, en un edificio o parte independiente del mismo,

constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (ministerio de comercio, fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf, 2009)

Huéspedes:

Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de Hospedaje. (ministerio del comercio, 2006)

Registro y acomodación:

Proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago. (ministerio del comercio, 2006)

Reserva garantizada:

Estado que presenta una reserva, solicitada por una persona natural o jurídica para uno o varios huéspedes en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, para una fecha determinada, que implica el compromiso que adquiere el establecimiento de garantizar la habitación y el huésped de ocuparla, a través de un medio de pago de garantía aceptado o expedido por el hotel. (ministerio del comercio, 2006)

Restaurante o establecimiento:

Establecimiento cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros. (ministerio del comercio, 2006)

Seguro de huéspedes:

Póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se aloja en un establecimiento hotelero. (ministerio de comercio, fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf, 2009)

OBJETIVOS

Realizar la caracterización de la oferta de alojamiento para el segmento de turismo vacacional – especialmente en alojamiento rural en los municipios de Pereira y Dosquebradas.

Objetivos específicos:

- Realizar el inventario de alojamiento rural de los municipios de Pereira y Dosquebradas.
- Caracterizar cada alojamiento rural de los municipios de Pereira y Dosquebradas bajo la NTSH 008 para ofertar el segmento de turismo corporativo.
- Determinar las capacidades de los municipios de Pereira y Dosquebradas en el segmento de turismo vacacional.

MARCOL LEGAL

La investigación fue realizada mediante fuentes secundarias con el fin de identificar a los alojamientos formales e informales y la legislación vigente que deben cumplir los prestadores turísticos que ofrecen servicios de pernoctación o alojamiento. En los municipios de Pereira y Dosquebradas, por medio de esta investigación se pueden evidenciar los siguientes requisitos en cumplimiento a la ley; estos requisitos son:

PRESTADORES DE SERVICIO TURISTICO EN ALOJAMIENTO RURAL:

- **NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE 002 (NTS-TS 002)** “Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad” (ICONTEC, 2006)
- **NORMA TÉCNICA SECTORIAL HOTELERA (NTSH 008)** “Alojamiento rurales y requisitos de planta de servicio” (FONTUR, 2016)

LEYES GENERALES PARA PRESTADORES TURISTICOS:

- **LEY 300 DE 1996**

TÍTULO IX

De los prestadores de servicios turísticos en particular

CAPÍTULO I

Aspectos generales

ARTICULO 76. Definición. Entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo.

ARTICULO 77. Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos. Los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir las siguientes obligaciones:

1. Inscribirse en el registro nacional de turismo.
2. Acreditar, ante el Ministerio de Desarrollo Económico, las condiciones y requisitos que demuestren su capacidad técnica, operativa, financiera, de procedencia de capital y de seguridad al turista, así como los títulos o requisitos de idoneidad técnica o profesional correspondientes, de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional, para efectos de su inscripción en el registro nacional de turismo.

3. Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio. Ver la Resolución del Min. Comercio 657 de 2005
4. Suministrar la información que le sea requerida por las autoridades de turismo.
5. Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios.
6. Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el registro nacional de turismo.

CAPÍTULO II

De los establecimientos hoteleros o de hospedaje

ARTICULO 78. De los establecimientos hoteleros o de hospedaje. Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

ARTICULO 79. Del contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días.

ARTICULO 80. Del registro de precios y tarifas. El Ministerio de Desarrollo Económico procederá al registro de los precios y tarifas de alojamiento y servicios hoteleros accesorios de manera automática, únicamente para certificar la fecha de su vigencia pero no podrá, sino por motivos y condiciones establecidas en la ley, intervenir, controlar o fijar los precios y tarifas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje.

ARTICULO 81. De la prueba del contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje se probará mediante la tarjeta de registro hotelero, en la cual se identificará el huésped y sus acompañantes quienes responderán solidariamente de sus obligaciones.

PARAGRAFO Las facturas expedidas por los prestadores de servicios turísticos debidamente firmadas por el cliente o usuario se asimilarán a la factura cambiaria.

ARTICULO 82. De la clasificación de los establecimientos. Los establecimientos hoteleros y similares podrán ser clasificados por categorías por parte de la asociación gremial correspondiente, por asociaciones de consumidores o por entidades turísticas privadas legalmente reconocidas.

ARTICULO 83. Las habitaciones hoteleras como domicilio privado. Para los efectos del artículo 44 de la Ley 23 de 1982 las habitaciones de los establecimientos hoteleros y de hospedajes que se alquilan con fines de alojamiento se asimilan a un domicilio privado.

(Nota: Declarado exequible por la Corte Constitucional en los términos y por las razones expresadas en la Sentencia C-282 de 1997, excepto las palabras: "Para los efectos del artículo 44 de la Ley 23 de 1982" que fueron declaradas inexequibles).

- **CÁMARA DE COMERCIO:** Decreto 410 de 1971 - Registro Mercantil.
- **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (RNT):** Ley 1101 de Noviembre 2006 Artículo 62 - Reglamentado por el Decreto Nacional 504 de 1997, Modificado por el art. 12, Ley 1101 de 2006 y en su última actualización el Decreto 229 del 14 de febrero 2017. Será obligatorio para su funcionamiento, la inscripción en el registro nacional de turismo.
- **PERMISO DE VERTIMIENTO:** Decreto 4728 del 23 de Diciembre de 2010 - Por el cual se modifica parcialmente el decreto 3930 de 2010. Fijación de la norma de vertimiento.
- **CERTIFICACIÓN DE USO DE SUELO:** Decreto 1469 de 2010 - Licencia urbanística. Es la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, expedida por el curador urbano o la autoridad municipal competente, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial
- **POLÍTICA DE LA ESCNNA:** Ley 1336 de 2009/ley 679 de 2001 - Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, pornografía y el y el turismo sexual con menores, en el desarrollo del artículo 44 de la Constitución.
- **CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL:** Ley 1101 de 2006 artículo 3 “Aportantes para la promoción del turismo.”

NORMAS DE ALOJAMIENTO:

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003.
- Norma técnica Sectorial Colombiana NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.

NORMAS DE RESTAURANTES

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- USNA 001. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción. 2015.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- USNA 002. Servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos. 2015.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS –USNA 003 Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad. 2016.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 004 Manejo de recursos cumpliendo con el presupuesto y el plan de trabajo definido por el establecimiento gastronómico. 2016.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 005. Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos, 2003.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006 I actualización. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2012.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - USNA 007 Norma Sanitaria de manipulación de alimentos, 2017

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Pereira es la décima ciudad a nivel nacional más poblada después de Santa Marta (20minutos.es, 2018), Dosquebradas junto con Pereira pertenecen al área metropolitana centro occidente siendo así un conjunto de atractivos dado que los dos municipios se encuentran ubicados en el triángulo del oro y conectados por la más grande obra que tienen estas dos ciudades que es el viaducto Cesar Gaviria Trujillo.

Pereira es conocida por ser la ciudad comercial del eje cafetero y Dosquebradas por ser la ciudad del comercio industrial, no obstante las dos ciudades son escogidas para realizar el turismo vacacional donde la mayoría de las familias que viven en otras ciudades vecinas o fuera del país vienen a pasar su temporada vacacional y fiestas navideñas en estas ciudades paradisíacas.

Durante la realización de la investigación a los 46 establecimientos turísticos en los municipios de Pereira y Dosquebradas durante el primer semestre del año 2018 se observa que las fincas y hoteles investigados son lugares que están adecuados para acoger a turistas o visitantes que lleguen a realizar actividades de ocio o descanso como se observa en las tablas a continuación es la ponderación general de los resultados de los establecimientos investigados.

Tabla 1: PONDERACIÓN DE LA ACOMODACIÓN

| ITEM | PEREIRA | DOSQUEBRADAS |
|------------------------|----------------------------|---------------------|
| Número de Prestadores | 45 | 1 |
| Número de habitaciones | 501 | 5 |
| Número de camas | 1373 | 17 |
| Acomodación | Doble, Sencilla, múltiple. | Camarote y Sencilla |

En la investigación realizada a los 46 establecimientos turísticos rurales se observa que en Pereira hay un total de 501 habitaciones, 1363 camas organizadas en acomodación doble, triple y múltiple y en Dosquebradas con un total de 5 habitaciones y 17 camas en acomodación camarote y sencilla dando un total entre los dos municipios de 506 habitaciones y 1390 camas.

Tabla 2: PONDERACIÓN DE SERVICIOS

| SERVICIOS | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|-------------------------|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Aire acondicionado | 46% | 54% | 0% | 2% | 46% | 56% |
| Parqueadero | 98% | 2% | 2% | 0% | 100% | 2% |
| Baño | 98% | 2% | 2% | 0% | 100% | 2% |
| Área húmeda | | | | | | |
| Piscina | 91% | 9% | 2% | 0% | 93% | 9% |
| Jacuzzi | 78% | 32% | 2% | 0% | 80% | 32% |
| Turco | 20% | 80% | 2% | 0% | 22% | 80% |
| BBQ | 52% | 48% | 0% | 2% | 52% | 50% |
| TV | 85% | 15% | 2% | 0% | 87% | 15% |
| Gas | 89% | 11% | 2% | 0% | 91% | 11% |
| Área de entretenimiento | | | | | | |
| Mesa de juegos | 65% | 35% | 0% | 2% | 65% | 37% |
| Kiosko | 54% | 46% | 0% | 2% | 54% | 48% |
| Área verde | | | | | | |
| Canchas | 50% | 50% | 0% | 2% | 50% | 52% |
| Lago | 11% | 89% | 0% | 2% | 11% | 91% |
| Salón de eventos | 41% | 59% | 0% | 2% | 41% | 61% |

Los resultados de la investigación realizada a los 46 establecimientos de los municipios sobre la ponderación de los servicios que ofrece cada establecimiento se evidencia que el 100% de los establecimientos cuenta con parqueadero privado y WC, también que el 80% y 93% tiene zona húmeda, el 87% tiene TV en las habitaciones, 91% cuenta con Gas, el 54% tiene Kiosko y el 65% tiene mesa de juegos.

EVALUACIÓN

En la investigación realizada durante estos meses por fuentes secundarias por medio de plataformas donde los establecimientos turísticos se promocionan y se dan a conocer en el mercado del turismo, donde el 57% de estos se encuentran inscritos en las plataformas de booking, airbnb, despegar.com, asotour esta página promociona fincas del departamento del

Quindío y del departamento de Risaralda, finkeros es otra plataforma en la cual se encuentran inscritas fincas a nivel nacional pero no con nombres propios si no referenciadas de algún lugar cerca a ellas las cuales sean del agrado para el turista o visitante que quiera realizar su reserva directamente en la página.

Los establecimientos rurales investigados durante este tiempo algunos poseen toda la información, otro apoyo que se tuvo en cuenta para la realización de la investigación fue la página del RUES (registro único empresarial) donde se pudo verificar si los establecimientos que se encontraban ubicados en los municipios de estudio son informales o formales donde la mayoría se encuentran con registro mercantil y registro nacional de turismo como se observa en la ilustración 1.

Tabla 3: EVALUACIÓN

| EVALUACIÓN | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|------------------------------|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Número de establecimientos | 32 | 13 | 1 | 0 | 33 | 13 |
| Matrícula Mercantil | 70% | 28% | 2% | 0% | 72% | 28% |
| Número de establecimientos | 28 | 17 | 0 | 1 | 28 | 18 |
| Registro Nacional de Turismo | 61% | 37% | 0% | 2% | 61% | 39% |

En la investigación realizada a los 46 establecimientos turísticos de los municipios sobre la evaluación dio como resultado que el 72% tiene matricula mercantil y el 61 % de estos registro nacional de turismo.

EDIFICACIÓN

Esta parte de la descripción por medio de observación de las fotos de cada uno de los establecimientos que se encontraban en las fuentes consultadas se identificó que la mayoría de los establecimientos su mobiliario están bien conservadas en donde se ve los resultados en la tabla en este punto se toma la decisión de no llenar el punto 2.4 el cual trata de los permisos de vertimientos de agua el cual es otorgado por la entidad a cargo del área en este caso sería la CARDER ya que esta institución tiene una función muy importante en el municipio de Pereira sabemos que es el encargado de controlar todo lo que tiene que ver con la parte ambiental de los municipio, como se observa en la tabla siguiente el resultado obtenido de la investigación en esta parte:

Tabla 4. EDIFICACIÓN

| EDIFICACIÓN | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|---|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Señalización. | 54% | 43% | 2% | 0% | 56% | 43% |
| Mecanismos de extinción y prevención contra incendios | 72% | 26% | 2% | 0% | 79% | 26% |
| El mobiliario está en buen estado de conservación | 96% | 2% | 2% | 0% | 98% | 2% |
| El permiso de vertimientos de aguas, otorgado por la autoridad ambiental local. | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA |

La investigación realizada a los municipios sobre la edificación de los establecimientos se observa que el 98% el mobiliario está en buen estado de conservación, el 79% tiene mecanismos de extinción y el 56% señalización.

RECEPCIÓN

En los hoteles consultados se encuentra que si hay un área disponible para el registro del huésped o visitante y sobre todo porque es la persona que primero en la parte administrativa que el huésped o visitante ve a su llegada e ingreso al establecimiento, ya que nuestra caracterización incluye fincas que prestan el servicio de hospedaje, la mayoría no tiene un área habilitada esta tarea es realizada por un administrador o encargado de la finca en la cual la mayoría no tiene estudios y prestan el servicio como unos profesionales, como observa en la tabla de recepción

Tabla 5 RECEPCIÓN.

| RECEPCIÓN | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Una persona disponible para cualquier requerimiento por parte del huésped. | 93% | 4% | 2% | 0% | 95% | 4% |
| Un área habilitada para el registro de los huéspedes | 59% | 39% | 2% | 0% | 61% | 39% |
| Información turística de la ciudad o región | 54% | 43% | 2% | 0% | 56% | 43% |
| Un medio de comunicación | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Dentro del procedimiento del check in ofrecer el seguro hotelero | 50% | 48% | 2% | 0% | 52% | 48% |

Los establecimiento turísticos investigados el 100% poseen un medio de comunicación, el 95% hay un personal disponible para cualquier requerimiento, el 61% un área habilitada para el registro de los huéspedes, 56% información turística de la ciudad o región y el 52% ofrece el seguro hotelero.

RESERVAS

Desde que comenzó el furor de las TIC'S, y comenzaron a existir las plataformas y software hoteleros como Zeus, etc. A los hoteles y fincas vacacionales se les hace mucho más práctico y beneficio el saber utilizarlos, para su comodidad y el tiempo.

En la tabla siguiente se observa que el 100% de los prestadores turísticos tiene un control en sus reservas y tanto los establecimientos formales y no formales estas reservas son realizadas directamente por la página del establecimiento o por las plataformas de agencias de viajes.

Tabla 6.RESERVAS.

| RESERVAS | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|---|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| El alojamiento dispone de medios técnicos que permitan controlar las reservas | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |

BAÑOS PÚBLICOS

En el tiempo de la investigación se observó que gran parte de los establecimientos no tiene baños públicos ya que este punto no les aplicaba porque eran fincas utilizadas para vivienda familiar permanente y después de que comenzó a llegar el turismo sus dueños las dejaron para lucrarse con ellas alquilándolas. Se observa en la tabla el resultado de la investigación.

Tabla 7.BAÑOS PÚBLICOS.

| BAÑOS PÚBLICOS | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Baños independientes para cada género | 37% | 61% | 2% | 0% | 39% | 61% |
| Un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores en los baños públicos. | 50% | 48% | 2% | 0% | 52% | 48% |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|----|----|-----|-----|
| Cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario y tapa, lavamanos, espejo. | 50% | 48% | 2% | 0% | 52% | 48% |
| Jabón líquido, papel higiénico, toallas de papel | 30% | 67% | 2% | 0% | 32% | 67% |

Las fincas u hoteles investigados dice que el 52% de estos utilizan un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores en los baños públicos y cestos para la basura con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario y tapa, lavamanos, espejo, el 39% baños independientes para casa género y el 32% dispone de Jabón líquido, papel higiénico, toallas de papel.

AREA DE COCINA Y RESTAURANTE

En los 46 establecimientos investigados se observó que el 54% son fincas y no prestan el servicio de alimentación, pero sus cocinas son amplias y adecuadas para la prestación del servicio, son utilizadas para grupos o familias que llegan a las dos ciudades a pasar sus vacaciones o integraciones empresariales, el 46% son hoteles que presta el servicio de alimentación a sus huéspedes o personas que los visitan con las instalaciones adecuadas los cuales sus cocinas son amplias y adecuadas para atender la capacidad adecuada de comensales al día y hora de servicio.

En la tabla se observa los resultados obtenidos en esta de la investigación

Tabla 8. AREA DE COCINA

| ÁREA DE COCINA | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Extractores de humo y/o suficiente ventilación | 89% | 9% | 2% | 0% | 91% | 9% |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|----|----|-----|-----|
| Los pisos y paredes están en perfecto estado de conservación | 96% | 2% | 2% | 0% | 98% | 2% |
| Los equipos de refrigeración, congelación y utensilios están en perfecto estado de mantenimiento | 96% | 2% | 2% | 0% | 98% | 2% |
| Un área para el almacenamiento de materia prima | 65% | 33% | 2% | 0% | 67% | 33% |

En la investigación realizada a los establecimientos dio como resultado que el 98% de estos los pisos y paredes están en perfecto estado de conservación y los equipos de refrigeración, congelación y utensilios están en perfecto estado de mantenimiento, el 91% en la cocina tienen extractores de humo y/o suficiente ventilación y el 67% un área para el almacenamiento de materia prima.

Tabla 9.RESTAURANTE Y/ COMEDOR

| RESTAURANTE Y/O COMEDOR | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|---|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Un área y mobiliario en perfectas condiciones para prestar el servicio de A&B. | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | |
| Tanto la cristalería como la cubertería están en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas). | 91% | 7% | 2% | 0% | 93% | 7% |

En el transcurso de la investigación en área de restaurante se observa que el 100% tiene un área adecuada para la prestación del servicio de A&B y el 98% tiene la cristalería y la cubertería están en perfecto estado de conservación.

HABITACIONES Y BAÑOS

En el proceso de indagar en las páginas o plataformas en las que se encuentran los establecimientos se observa que las habitaciones se encuentran en perfecto estado y los baños de los establecimientos donde se evidencia que 100% tiene cerradura en la puerta de entrada, ventilación mecánica o natural, tiene almohada por cada huésped, las cortinas persianas o similares, paredes, pisos y/o tapetes y mobiliario están en perfecto estado de mantenimiento, Artículos decorativos, cestos para la basura, el 93% una mesa de noches por cama, el 89% un maletero, el 78% las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible, el 76% Colchones resortados, El closet o armario dispone cajoneras, ganchos, entre paños, perchero entre otros. Para que los huéspedes o visitantes tengan un día o fin de semana muy tranquilo.

Tabla 10. HABITACIONES

| HABITACIONES | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| En la puerta de entrada cerradura | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Ventilación mecánica o natural | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible. | 76% | 22% | 2% | 0% | 78% | 22% |
| El closet o armario dispone cajoneras, ganchos, entre paños, perchero entre otros. | 74% | 24% | 2% | 0% | 76% | 24% |
| Una mesa de noche por cama | 91% | 7% | 2% | 0% | 93% | 7% |
| Un maletero | 87% | 11% | 2% | 0% | 89% | 11% |

| | | | | | | |
|---|-----|-----|----|----|------|-----|
| Sommier o base ajustable o cama | 7% | 91% | 0% | 2% | 7% | 93% |
| Colchones resortados | 74% | 24% | 2% | 0% | 76% | 24% |
| Una almohada por cada huésped | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Las cortinas persianas o similares, paredes, pisos y/o tapetes y mobiliario están en perfecto estado de mantenimiento | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Artículos decorativos | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Cesto para basura | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |

BAÑOS HABITACIÓN

Las habitaciones de los establecimientos investigados cuentan con agua caliente y fría, Cesto para papeles con tapa, toallero, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, lavamanos y espejo el 95% tiene baños con ventilación natural o extracción mecánica de olores, el 72% jabón y shampoo y el 67% una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por baño, sin roturas, ni manchas.

| BAÑOS HABITACIONES | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Agua caliente y fría | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Baños con ventilación natural o extracción mecánica de olores | 93% | 4% | 2% | 0% | 95% | 4% |
| Pasamanos de seguridad en la ducha | 26% | 72% | 0% | 2% | 28% | 72% |
| Una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por baño, sin roturas, ni manchas. | 65% | 33% | 2% | 0% | 67% | 33% |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|----|----|------|-----|
| Cesto para papeles con tapa, toallero, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario, lavamanos y espejo | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Jabón y shampoo | 70% | 28% | 2% | 0% | 72% | 28% |

ROPA DE CAMA

Para obtener una prestación de servicio con calidad y con los estándares deseados el 35% de los establecimientos en las habitaciones de estos utilizan ropa de cama con 50% poliéster y 50% algodón, el 82% tiene en el establecimiento un inventario de juego de camas de a dos por cada cama en el sitio, cobijas y almohadas adicionales para los huéspedes o visitantes con un 85% como resultado de la investigación.

Tabla 11. ROPA DE CAMA.

| ROPA DE CAMA | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| La ropa de cama es mínimo 50% poliéster 50% algodón. | 35% | 63% | 0% | 2% | 35% | 65% |
| Un inventario mínimo de dos juegos por cama (tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas), sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos | 80% | 17% | 2% | 0% | 82% | 0% |
| Cobijas y almohadas adicionales disponibles para los huéspedes | 83% | 15% | 2% | 0% | 85% | 15% |

SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO

Para asegurar de que los huéspedes y visitantes vuelvan al establecimiento el 78% de estos tiene el procedimiento donde el turista puede reclamar los objetos olvidados en si visita pasada, el

95% de los alojamientos tiene un cuarto o lugar donde guardan las herramientas y cuarto de máquinas, se entiende que este cuarto no puede quedar cerca del hospedaje.

Tabla 12.SEGURIDAD

| SEGURIDAD | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| El alojamiento tiene el procedimiento que asegura que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos. | 76% | 22% | 2% | 0% | 78% | 22% |

Tabla 13.ZONA DE MANTENIMIENTO

| ZONA DE MANTENIMIENTO | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| El alojamiento tiene depósito para herramientas y cuarto de máquinas | 93% | 4% | 2% | 0% | 95% | 4% |

PERSONAL

Para que cada establecimiento turístico funcione bien y no existan casi contratiempos es importante tener mano de obra o colaboradores quienes ayudan a que cada día el establecimiento funcione.

Dentro de lo cual el 52% de ellos su personal está uniformado sin una imperfección en su presentación porque son la cara del establecimiento desde que entran al sitio hasta que salen los turistas o visitantes del lugar.

Tabla 14.PERSONAL

| PERSONAL | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|---|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| El alojamiento rural tiene su personal uniformado, en perfecto estado, sin manchas descoloramientos, roturas o descosidos, e identificado de acuerdo con las políticas definidas. | 50% | 48% | 2% | 0% | 52% | 48% |

OTROS SERVICIOS

En la investigación realizada de otros servicios se observó que el 100% cuenta con cuartos para el almacenamiento de basuras, el 95% con un tanque de reserva de agua para un día de ocupación al 100% y el 91 % con un botiquín de primeros auxilios.

| OTROS SERVICIOS | PEREIRA | | DOSQUEBRADAS | | TOTAL | |
|--|---------|-----------|--------------|-----------|--------|-----------|
| | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Cuarto para el almacenamiento de basuras | 98% | 0% | 2% | 0% | 100% | 0% |
| Tanque de reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100% | 93% | 4% | 2% | 0% | 95% | 4% |
| Botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) | 89% | 9% | 2% | 0% | 91% | 9% |

CONCLUSIONES

- En la investigación realizada a los 46 establecimientos turísticos se observa que el 9% cumplen con un 94% de la norma técnica sectorial que los rige NTSH 008 alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios.
- De acuerdo a la investigación que se realizó a los establecimientos turísticos de los municipios de Pereira y Dosquebradas, se evidencio que el 28% no tiene registro mercantil y el 37% registro nacional de turismo por lo cual indica que los prestadores no están cumpliendo con el Decreto 410 de 1971 - Registro Mercantil y el 229 del 2017 registro nacional de turismo.
- Se concluye que para los prestadores turísticos es más cómodo utilizar las TIC'S para promocionar el establecimiento y mantener un orden en las reservas.
- La industria del turismo cada año ha estado creciendo y como crece también van apareciendo nuevas empresas dedicadas a este mercado y desaparecen también debido a que la mayoría de los operadores no están dispuestos a implementar las leyes turísticas debido al rigor que cada una de ellas implican para los operadores.
- Se evidencia que el eje cafetero tiene buena oferta turística a nivel nacional con la ayuda de las TIC'S.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Recuperado el 18 de 05 de 2018, de
https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf
- 20minutos.es. (2018). *20minutos.es*. Obtenido de <https://listas.20minutos.es/lista/las-20-ciudades-mas-grandes-y-pobladas-de-colombia-361579/>
- AMAZILIA HOTEL. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2018, de <https://www.amaziliahotel.com/>
- ANDALUCIA HOTEL. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2018, de
<http://www.fincahotelandalucia.com/>
- BOOKING. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2018, de
https://www.booking.com/hotel/co/cabana-las-palmas.es.html#map_closed
- BOOKING.COM. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2018, de
<https://www.booking.com/hotel/co/bambu-tematico-y-spa.es.html>
- BOSQUE DEL SAMAN. (s.f.). Recuperado el 2018, de <http://bosquesdelsaman.com/>
- COMERCIO, C. D. (s.f.). *RUES*. Recuperado el 20 de MARZO de 2018, de
<https://www.rues.org.co/Expediente>
- COMERCIO, C. D. (s.f.). *RUES*.
- FINKEROS. (s.f.). *FINKEROS*. Recuperado el 7 de 04 de 2018, de
<https://www.finkeros.com/finca-en-alquiler-en-Pereira-Risaralda/finca-villa-juana-20-a-30-personas-496>
- FONTUR. (04 de 05 de 2016). *Norma tecnica sectorial*. Recuperado el 18 de 05 de 2018, de
Norma tecnica sectorial:
https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTSH008.pdf
- ICONTEC. (10 de 07 de 2006). *MINISTERIO DE AMBIENTE*. Recuperado el 12 de 07 de 2018,
de
http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf
- ministerio de comercio, i. y. (27 de 08 de 2009).
fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf. Obtenido de
https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/NTSH006-09.pdf

ministerio de comercio, i. y. (s.f.). *Guía para prestadores turísticos*. Obtenido de www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=15936

ministerio del comercio, i. y. (04 de 05 de 2006).
fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTSH008.pdf. Obtenido de https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2006/NTSH008.pdf

TIEMPO, E. (2018). *LA NUEVA APUESTA TURISTICA DE LA REGION CAFETERA*.
Obtenido de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/eje-cafetero-es-el-primer-corredor-turistico-de-mincomercio-38323>